

Per tutelarsi il cliente deve cambiare il rapporto con il consulente

Questione di fiducia

di Gaetano Megale*

Di chi sono le responsabilità della disastrosa esperienza dei recenti fallimenti delle banche e delle conseguenti perdite realizzate dai risparmiatori? Al di là delle polemiche e dei facili (e talvolta assurdi) rimpalli di responsabilità tra i soggetti coinvolti, potrebbe essere interessante sviluppare il tema in maniera non convenzionale, interrogandosi sulla fiducia nel rapporto consulente-cliente.

Le ricerche neurofisiologiche di Engelmann evidenziano che quando il cliente riceve una consulenza finanziaria da un operatore ritenuto affidabile inibisce le aree del cervello connesse con le proprie capacità di analisi critica del rischio finanziario. Ciò può essere uno svantaggio per il cliente nel caso in cui la consulenza risulti poi non professionale o addirittura fraudolenta.



Il passaggio avviene da "prima si dà fiducia e dopo si verifica" a "prima si verifica e dopo una fiducia vigilata"

Il paradigma fiduciario tra cliente e consulente dovrebbe quindi cambiare, invertendo la sequenza del processo fiduciario: da "prima si dà fiducia e dopo si verifica" a "prima

si verifica e dopo si dà una fiducia, vigilata". Una sorta di "sfiducia costruttiva" da parte del cliente che tuteli non solo lui ma anche gli stessi consulenti.

Così la funzione della educazione finanziaria dei risparmiatori dovrebbe orientarsi, come prescrive la norma tecnica Uni 11402, anche a sviluppare capacità di valutazione della professionalità degli operatori e della qualità della consulenza e delle informazioni ricevute.

Un esempio è il percorso educativo "Io Welfare", all'interno del quale l'utente sviluppa anche queste competenze ed acquisisce efficaci strumenti di autotutela, quali una check list dettagliata di 141 comportamenti osservabili, per la valutazione della condotta professionale dei consulenti che offrono pianificazione finanziaria di qualità conforme alla norma Uni Iso 22222.

*presidente di Progetica